Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт бизнеса и делового администрирования

Факультет международного бизнеса и делового администрирования

УТВЕРЖДЕНА
решением Ученого совета ИБДА
Протокол от «08» сентября 2016 г.
№ 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.33 Деловые коммуникации

38.03.02 Менеджмент

Международный менеджмент

Бакалавр

Очная форма обучения

Год набора – 2017

Москва, 2016

Автор(ы)–составитель(и):

Ильвовская Е.В. – заместитель генерального директора компании B2B-Center (АО "Центр развития экономики")

Заведующий кафедрой гуманитарных наук, деловой этики и социальной ответственности ИБДА д.филос.н., профессор И.В. Колесникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……. 4

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы……. 4

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины…… 5

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине……. 6

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……. 10

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине……. 10

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)……. 10

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина **Б1.Б.33 «Деловые коммуникации»** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	ПК-12.1	Формирование навыков организации и поддержки связей с деловыми партнерами с учетом специфики контрагентов

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Умение строить конструктивные взаимодействия во внутренней и внешней среде организации	ПК-12.1	на уровне знаний - инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; - правил поведения в деловых коммуникациях разного типа;
		на уровне навыков - проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами; - деловых коммуникаций с партнерами; - проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы.

Объем дисциплины

Учебным планом для дисциплины Б1.Б.33 «Деловые коммуникации» установлено:

- трудоемкость дисциплины– 2 з.е.,

- контактная работа с преподавателем – 32 часов, в том числе 16 часов – лекции, 16 часов – практические занятия;
- самостоятельная работа – 40 часов.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.14 «Деловые коммуникации», предназначена для студентов 4-го курса, изучается в 7 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин:

- Микроэкономика
- Техника презентаций
- Этика и психология бизнеса
- Управление проектами
- Маркетинговые исследования и операции

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

(очная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Виды деловых коммуникаций (ДК)	6	2				4	
Тема 2	Места проведения ДК	6	2				4	
Тема 3	Роли в ДК	10	2		2		6	ДИ
Тема 4	Инструменты ДК и приемы их использования	10	2		2		6	ДИ
Тема 5	Правила поведения в ДК разного типа	16	4		4		8	ДИ
Тема 6	Правила ДК в коммуникациях с клиентами	12	2		4		6	ДИ
Тема 7	Правила ДК в коммуникациях с коллегами и партнерами	12	2		4		6	ДИ
Промежуточная аттестация								**зачет**
	Всего:	**72**	**16**		**16**		**40**	

Примечание:
** – формы текущего контроля успеваемости:*
Деловая игра (ДИ)

Содержание дисциплины

Тема 1. Виды деловых коммуникаций

Лекция. Методы самопрезентации. Правила общения с аудиторией, визуальный и вербальный контакт, умение вести диалог и держать свои аргументы в фокусе внимания слушателей.

Тема 2. Места проведения ДК

Лекция. Выбор места проведения для мероприятий различного формата. Работа в группах по профилю бизнес-мероприятия.

Тема 3. Роли участников ДК

Практическое занятие. Обсуждение и выработка нестандартных идей для новых продуктов. Метод мозгового штурма (Брейн-сторминг). Правила проведения штурма, границы и отбор идей по итогам обсуждения. Деловая игра «Мозговой штурм» по теме «Как попасть в компанию мечты со своим скромным резюме?»

Тема 4. Инструменты ДК и приемы их использования

Практическое занятие. Выработка и принятие коллективных решений методом «Шесть шляп». Деловая игра. Обмен ролями и описание критериев обсуждения при позитивных и негативных позиций.

Тема 5. Правила поведения в ДК разного типа

Практическое занятие. Правила модераторства в группах разного формата – 5-10 человек. Работа каждого студента в роли модератора, обратная связь от группы, достижение результата обсуждения.

Тема 6. Правила ДК в коммуникациях с клиентами. Правила проведения переговоров.

Практическое занятие. Проведение переговоров с потенциальными покупателями – обсуждение ценовых, логистических и сервисных условий. Подготовка переговорной позиции и граничых условий соглашения.

Тема 7. Правила ДК в коммуникациях с коллегами и партнерами

Практическое занятие. Проведение переговоров в ситуации отсутствия личного контакта: электронная переписка для обсуждения повышения цены контракта. Телефонные переговоры.

Практическое занятие. Деловая игра «Совещание». Распределение ролей, задача для каждой роли в ситуации конфликта. Как прийти к его разрешению. Нужно ли договариваться и на каких условиях.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Виды деловых коммуникаций	Не проводится
Тема 2. Места проведения ДК	Не проводится

Тема 3. Роли в ДК	Деловая игра
Тема 4. Инструменты ДК и приемы их использования	Деловая игра
Тема 5. Правила поведения в ДК разного типа	Деловая игра
Тема 6. Правила ДК в коммуникациях с клиентами	Деловая игра
Тема 7. Правила ДК в коммуникациях с коллегами и партнерами	Деловая игра

4.1.2. Зачет проводится в форме устного ответа на вопрос и деловой игры.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 7

Деловая игра на тему «Совещание».

Условия игры:

Участники разбиваются на группы по 5-6 человек. Часть групп Группы 1,3 - личная встреча, группы 2,4 – один участник по скайпу/телефону:

- Проигрываем ситуацию в соответствии с поставленной задачей
- Инициатор встречи подводит итоги: удалось ли добиться своей цели, уложились ли по времени, что мешало и тд

Задания по ролям: Директор по маркетингу, финансовый директор, директор по продажам, генеральный директор, руководитель отдела интернет- маркетинга и др

Оценивается способность договориться в группе в целом; отстоять свое мнение, не переходя к обидам и на личности; способность кого-то из участников в группе взять лидерство или модерировать обсуждение группы.

Пример задания для роли «Директор по маркетингу»

Инициатор встречи. Должен решить вопрос о старте новой рекламной кампании в течение ближайшей недели.

Она выходит за рамки бюджета на 20% (т.е. была запланирована, но с меньшими деньгами), но принесет не меньше 5% годовой выручки.

Риски – используется новый инструмент (контекстная реклама), еще не опробованный в этой компании

Пример задания для роли «Директор по продажам»

Идея: старт новой рекламной кампании по привлечению клиентов.

Сторонник рассматриваемой идеи, так как она принесет дополнительную выручку в размере 5% (это один из его KPIs)

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-12	Умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на	ПК-12.1	Формирование навыков организации и поддержки связей с деловыми партнерами с учетом специфики контрагентов

	развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)		

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-12.1	Способность осуществлять коммуникацию в различных профессиональных ситуациях	- Знание инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; - Знание правил поведения в деловых коммуникациях разного типа; - Навыки проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами; - Навыки деловых коммуникаций с партнерами; - Навыки проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Билет 1.

Модерация мозгового штурма (МШ)

•. Опишите роль модератора. Выберите модератора в своей группе. Какие еще роли нужно учитывать при проведении МШ?
- Назовите три этапа МШ
- Проведите МШ по теме «Как попасть на первую обложку журнала Forbes через 5 лет после выпуска из университета?»
- Подведите итоги МШ, презентуйте их преподавателю

Шкала оценивания

85-100 баллов	- Знает все инструменты деловых коммуникаций и приемы их использования; Может грамотно описать каждый из них по выбору преподавателя - Знает правила поведения в деловых коммуникациях разного типа; умеет продемонстрировать их в ситуации Деловой игры - Владеет навыками проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами; - Владеет навыками деловых коммуникаций с партнерами; - Владеет навыками проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной

	переписки. Не теряет силу влияния своих аргументов в ситуации удаленного доступа к другим участникам встречи -
84-70 баллов	- Знает большинство инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; Может грамотно описать большую часть из них по своему выбору - Знает основные правила поведения в деловых коммуникациях разного типа; умеет на удовлетворительном уровне продемонстрировать их в ситуации деловой игры - Владеет основными навыками проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами. Может добиться своего в большинстве предложенных переговорных ситуаций - Владеет навыками деловых коммуникаций с партнерами; - Владеет навыками проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки. Частично сохраняет силу влияния своих аргументов в ситуации удаленного доступа к другим участникам встречи -
69-55 баллов	- Знает существенную часть инструментов деловых коммуникаций и приемов их использования; Может описать некоторую часть из них по своему выбору - Знает часть правил поведения в деловых коммуникациях разного типа; слабо демонстрирует их в ситуации деловой игры - Владеет частичными навыками проведения переговоров с потенциальными покупателями, клиентами. Может добиться своего только в наиболее благоприятной ситуации - Частично владеет навыками деловых коммуникаций с партнерами; - Владеет навыками проведения деловых коммуникаций в ситуациях отсутствия личного контакта: телефонных переговоров, электронной переписки. Сила влияния аргументов в ситуации удаленного доступа к другим участникам встречи существенно ослабевает -
Менее 55 баллов	- Студент не может продемонстрировать устную часть задания, а в деловой игре не может определить правильную стратегию поведения. Участвует в работе группы на зачете пассивно или не участвует совсем -

Перевод баллов в традиционную систему оценки:

Баллы по 100-балльной системе	Пятибалльная система оценки	Система оценивания «зачтено-не зачтено»
85-100 баллов	отлично	Зачтено
70-84 баллов	хорошо	зачтено
55-69 баллов	удовлетворительно	зачтено
Менее 55 баллов	неудовлетворительно	незачтено

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Преподаватель формируют группы студентов по 4-5 человек, группы получают задания по вариантам. На устный вопрос отвечает студент, выбранный преподавателем. Остальные дополняют ответ. В деловой игре участвуют все студенты группы. Баллы выставляются студентам индивидуально.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного освоения дисциплины необходимо посещение и активная работа на практических занятиях.

Примеры вопросов для самоконтроля:

- Кто такой модератор? Его роль в Мозговом штурме?
- Назовите три этапа Мозгового штурма
- Опишите роли каждой из шести шляп мышления?
- Расскажите о массовых и индивидуальных методах коммуникации
- Опишите критерии и характеристики формального делового письма
- Как должна выглядеть подпись в деловом письме?
- Опишите правила подготовки презентаций.
- Каковы требования к внешнему виду выступающего с презентацией, его голосу, положению у экрана?

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева Деловые коммуникации, учебник, КНОРУС, 2016
http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/6420.pdf

6.2 Дополнительная литература

Сосновская А.М. Деловая коммуникация и переговоры. Учебное пособие, СПб, изд-во СЗАГС, 2011
http://ecsocman.hse.ru/data/2011/07/25/1267425136/4%20-%20sosnovsk.pdf

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы. Не используется

6.4 Нормативные правовые документы

6.5 Интернет-ресурсы

1. **https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html** (статья о видах и условиях возникновения деловых коммуникаций)
2. **https://www.kom-dir.ru/article/1321-delovye-kommunikatsii**

• Особенности и специфика деловых коммуникаций
•Какие невербальные средства деловой коммуникации существуют и как ими пользоваться
•Какие «правила хорошего тона» заведены в деловых коммуникациях
•Как провести важные переговоры, используя методы деловой коммуникации

3. **http://allrefrs.ru/2-909.html** (статья о принципах составления делового письма)
4. **http://www.universalinternetlibrary.ru/book/40147/ogl.shtml** (о правилах написания деловых писем по электронной почте)

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Компьютерный класс или компьютер с выходом в интернет для каждой группы в количестве 7-8 штук

Ноутбук (пакет офисных приложений MS Office)

Мультимедийный проектор

Флип-чарт